

IMPLEMENTASI TEPAT PELAYANAN SANTUNAN  
KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN  
DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Disusun Oleh :

MEILLY FERNNY LOMBOAN  
NPM. 0841010009

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2012

IMPLEMENTASI TEPAT PEAYANAN SANTUNAN KORBAN  
KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN  
DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO

Oleh :

MEILLY FERNNY LOMBOAN  
NPM. 0841010009

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 18 Juni 2012

Pembimbing

Tim Penguji :

1. Ketua

Drs. Ananta Prathama, M.Si  
NIP. 196004131990031001

Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP. 196902101993032001  
2. Sekretaris

Dr. Ertien Rining N, M.Si  
NIP. 19680116199032001  
3. Anggota

Drs. Ananta Prathama, M.Si  
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001

**IMPLEMENTASI TEPAT PEAYANAN SANTUNAN KORBAN  
KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN  
DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO**

Nama Mahasiswa : Meilly Fernny Lomboan

NPM : 0841010009

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal.....

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP. 196902101993032001

Dr. Ertien Rining N, M.Si  
NIP. 19680116199032001

Drs. Ananta Prathama, M.Si  
NIP. 196004131990031001

IMPLEMENTASI TEPAT PELAYANAN SANTUNAN  
KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN  
DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO

Disusun Oleh :

MEILLY FERNNY LOMBOAN  
NPM. 0841010009

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Drs. Ananta Prathama, M.Si  
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, MSi  
NIP. 195507181983022001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Implementasi Santunan Kepada Korban Kecelakaan Di Kantor Perwakilan Jasa Raharja Sidoarjo”. Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Drs.Ananta Prathama,MSi selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Disamping itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh staf PT. Jasa Raharja (Persero) yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Kedua Orang tuaku, kakak tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil selama proses penyusunan proposal skripsi ini.

6. Teman-teman dan semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan masukan dan bantuan dalam penyusunan laporan ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran, kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2012

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
ABSTAKSI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
2.2. Landasan Teori .....	14
2.2.1. Pelayanan .....	14
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.1.2. Tujuan Pelayanan .....	16
2.2.1.3. Pelayanan Sebagai Proses.....	16
2.2.1.4. Faktor Pendukung Pelayanan.....	17
2.2.2. Pelayanan Publik.....	19
2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19

2.2.2.2. Asas-asas Pelayanan Publik.....	20
2.2.2.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.2.4. Kelompok Pelayanan Publik.....	23
2.2.3. Kebijakan Publik.....	24
2.2.3.1. Pengertian Kebijakan Publik.....	24
2.2.4. Implementasi Kebijakan Publik.....	26
2.2.4.1 Pengertian Implementasi kebijakan.....	26
2.2.4.2 Keberhasilan Implementasi Kebijakan.....	29
2.2.4.3 Prospek untuk memperbaiki implmentasi.....	30
2.2.5. Teori Asuransi.....	30
2.2.5.1 Pengertian Asuransi.....	30
2.2.6. PT. Jasa Raharja.....	31
2.2.6.1. Prinsip 5 (lima) Tepat Pelayanan Santunan.....	32
2.3. Kerangka Berpikir.....	34
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian .....	35
3.2. Fokus Penelitian.....	36
3.3. Lokasi Penelitian.....	38
3.4. Sumber Data.....	38
3.5. Pengumpulan Data.....	39
3.6. Analisa Data.....	42
3.7. Keabsahan Data.....	44



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1.	Sejarah Terbentuknya PT. Jasa Raharja.....	58
4.1.2.	Kedudukan Kantor Jasa Raharja.....	66
4.1.3.	Visi dan Misi PT. Jasa Raharja.....	67
4.1.4.	Bidang Usaha PT. Jasa Raharja.....	68
4.1.5.	Tugas dan Pokok PT. Jasa Raharja.....	69
4.1.6.	Dasar Hukum Pelaksanaan.....	70
4.1.7.	Sitem Pembayaran Premi.....	75
4.1.8.	Struktur Organisasi.....	77
4.1.9.	Pembagian Tugas Dan Wewenang.....	78
4.1.10.	Komposisi Kantor Jasa Raharja.....	79
4.2.	Hasil Penelitian.....	81
4.2.1.	Tepat Informasi.....	81
4.2.2.	Tepat Jaminan.....	90
4.2.3.	Tepat Subyek.....	95
4.2.4.	Tepat Waktu.....	100
4.2.5.	Tepat Tempat.....	103
4.3.	Pembahasan.....	104
4.3.1.	Tepat Informasi.....	106
4.3.2.	Tepat Jaminan.....	109
4.3.3.	Tepat Subyek .....	110

4.3.4. Tepat Waktu.....	112
4.3. 5. Tepat Tempat.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.Kesimpulan.....	116
5.2.Saaran .....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	119
LAMPIRAN.....	200

## ABSTRAKSI

### MEILLY FERNNY LOMBOAN, IMPLEMENTASI TEPAT PELAYANAN SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi yaitu banyaknya jumlah yang mengklaim santunan dan yang diberikan santunan sangat berbeda sekali jumlahnya dimana pemberian dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan hanya 40% pertahun atau 548 dari jumlah keseluruhan 1453 pemohon pertahun. Dimana dalam pelaksanaann pemberian santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan haruslah tepat dimana seluruh rakyat Indonesia berhak mendapatkan santunan tersebut sesuai UU. No. 34 Tahun 1964 dan Peraturan Mentri Keuangan RI No.36/PMK.010/2008 Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana implementasi tepat pelayanan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan di kantor Jasa Raharja Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untukpelaksanaan tepat pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan di kantor Jasa Raharja Sidoarjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian: tepat informasi, tepat jaminan, tepat subyek, tepat waktu, tepat tempat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan key person dan informan serta dokumentasi dari arsip kantor Jasa Raharja Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta menggunakan teknik analisis data model interaktif terhadap obyek penelitian yaitu Implementasi Peayanan Tepat Santunan Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa 1) masih belum tepat banyaknya masyarakat tahu tentang informasi yang di buat oleh PT. jasa Raharja mulai dari teleo bebas pulsa website maupun sosialisasi yang diadakan oleh kantor Jasa Raharja, 2) banyak korban dan ahli waris didalam pengurusan prosedur untuk jumlah santunan yang akan diberikan ole PT. Jasa Raharja, 3) dimana dalam pemberian santunan masih banyak keidakahuan keluarga untuk siapa yang diberikaan santunan dari korban kecelakaan jika korban berada di Rumah sakit ataupun meninggal dunia, 4) Masih lambatnya waktu didalam pemberian santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan.. Maka ddalam pelaksanaan sangat tidak tepat waktu dam memperlambat jalannya pemberian dana santunan korban keceakaan lalu lintas Jalan dengan waktu yang ditetapkan, 5) Sudah banyak masyarakat yang tahu bahwa pengurusan kecelakaan korban yang terjadi dimana pun dapat di klaim di kantor Jasa Raharja sesuai dengan idenitas terdekat.

## BAB. I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Percepatan kemajuan ilmu pengetahuan membuat dunia terasa semakin sempit. Sempitnya dunia dikarenakan pola hubungan antar manusia jaraknya yang tak terbatas. Berbagai cara pola hubungan manusia dilakukan untuk dapat berkomunikasi baik melalui dunia maya maupun secara konvensional, seluruh langkah berkomunikasi tidak lepas dari sarana yang dapat memberikan kenyamanan, kecepatan, dan keselamatan. Persaingan teknologi dalam mengembangkan sarana berhubungan tidak dapat diabaikan lagi, karena sudah menjadikan tuntutan didalam pemenuhan kebutuhan manusia.

Mobilitas masyarakat yang sangat tinggi berpengaruh pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam pemenuhannya masyarakat sangat menginginkan kemudahan didalam semua aspek yang ada seperti aspek ekonomi, sosial, dan budaya. Karena itu masyarakat melakukan berbagai upaya didalam peningkatan kebutuhan dalam penggunaan komunikasi dan transportasi.

Seiring perkembangannya teknologi dimana komunikasi dan transportasi bukanlah hal yang sulit untuk dijumpai atau digunakan. Banyaknya masyarakat telah menggunakan teknologi dari komunikasi dan transportasi sehingga semakin pesatnya di dalam menjalankan aktifitasnya. Komunikasi dan Transportasi yang kian berkembang, dikarenakan oleh perkembangan jumlah dan mobilitas manusia. Dampak dari kepadatan penduduk akan menyebabkan aktivitas penduduk semakin

banyak dan beragam. Percepatan aktivitas penduduk dikarenakan persaingan untuk pemenuhan kelangsungan kehidupannya. Konsekwensi dari aktivitas penduduk berdampak pada pemenuhan alat komunikasi dan transportasi.

Transportasi mempunyai peranan yang vital dan strategis untuk memantapkan perwujudan pembangunan nasional yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Salah satu alat transportasi adalah transportasi darat yang identik dengan lalu lintas di jalan raya perlu senantiasa dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah, penunjang, pendorong dan penggerak pembangunan nasional demi kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian transportasi sangatlah dibutuhkan bukan hanya sebagai sarana berkendara tetapi sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Karena dengan adanya transportasi aktifitas kehidupan secara langsung dapat dijalankan. Pengguna transportasi yang paling banyak adalah pengguna kendaraan pribadi. Dimana kendaraan sudah bukan hal yang susah di dapatkan untuk waktu sekarang. Kendaraan pribadi yang sekarang mudah didapat karna lebih murah, praktis, dan efisien membuat bagi pengguna jalan lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi yaitu yang paling banyak diminati masyarakat adalah kendaraan roda dua.

Kendaraan roda dua banyak digunakan sebagai alat alternative yang paling mudah didapatkan, sehingga pengguna kendaraan roda dua di jalan sangatlah banyak. Dimana dengan banyaknya pengguna jalan yang ada sehingga fasilitas didalam mendukung aktifitas transportasi haruslah dapat seimbang. Agar masyarakat pengguna kendaraan di lalu lintas dapat disiplin didalam mengendara dan mematuhi

segala aturan di dalam berkendara. Tetapi yang dirasakan sekarang berbeda jauh dimana dengan banyaknya pengguna kendaraan yang ada sehingga fasilitas yang mendukung dalam lalu lintas menjadi sangat tidak seimbang. Yang menyebabkan kemacetan di dalam berlalu lintas. Itu dikarenakan tingkat masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi sudah sangat meningkat jumlahnya dari pada pengguna kendaraan umum sehingga menyebabkan kemacetan.

Kemacetan berdampak pada keseimbangan pemenuhan kebutuhan masyarakat didalam berkendara. Sehingga terkadang dalam berkendara lebih banyak tidak menaati semua rambu-rambu yang ada untuk dapat sampai pada tempat tujuan yang diharapkan. Ketidaksiplinan dapat menyebabkan terjadi kecelakaan dalam berlalu lintas. Kecelakaan yang terjadi tidak hanya berdampak pada kerugian materil pada saja tetapi juga pada keselamatan pengguna kendaraan dan orang lain dapat menyebabkan luka-luka, cacat bahkan kematian.

Jawa Timur adalah Provinsi kedua terpadat penduduknya dengan masyarakat yang majemuk. Dimana banyaknya penduduk secara tidak langsung juga berdampak aktifitas di dalam berkendara banyak didapati dikota-kota yang ada di Jawa Timur. Sehingga terjadi peningkatan arus berkendara yang tidak disiplin pada aturan-aturan rambu lalu lintas yang ada. Ketidaksiplinan dalam berkendara menyebabkan Jawa Timur adalah salah satu tingkat kecelakaan yang relatif tinggi.

Angka kecelakaan berbagai moda transportasi di Jawa Timur relatif tinggi, dengan angka rata-rata 14 orang meninggal setiap hari. Hampir 85 persen kecelakaan terjadi di jalan raya, sehingga Jatim menempati posisi pertama dengan angka kecelakaan tertinggi di Indonesia. Berdasarkan catatan Jasa Raharja setiap hari rata-rata ada 14,47 orang yang meninggal dan 58,53 orang

yang mengalami luka-luka berat. Jadi sejak 2007 hingga kini Jasa Raharja Jatim sudah mengeluarkan santunan sebesar Rp 1,037 triliun. Jatim penyumbang angka kecelakaan tertinggi, bahkan dibandingkan Jakarta yang jumlah kendaraannya lebih banyak.

(Sumber: Kompas.com diakses tanggal 04 maret 2012)

Provinsi Jawa Timur memiliki jumlah yang relatif tinggi pada tingkat kecelakaan. Dimana jumlah yang tiap tahun semakin bertambah. Ini berdasarkan sumber: Kompas.com dari data Jasa Raharja Jawa Timur. Hal ini dirasakan sebagai sesuatu yang harus ditangani oleh pemerintah dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang ketidakdisiplinan didalam berkendara. Agar masyarakat dapat menaati aturan berlalu lintas sehingga aman dan selamat dalam berkendara.

Salah satu Kota di Jawa Timur yang paling padat transportasi adalah Kota Sidoarjo. Dimana Kota Sidoarjo banyak dilewati kendaraan berbagai Kota arah selatan dan timur dari Jawa Timur yang bertujuan ke Kota Surabaya. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kota Sidoarjo memiliki jumlah kepadatan lalu lintas. Dimana Jumlah kendaraan yang melewati Kota Sidoarjo dapat menyebabkan peluang terjadinya kecelakaan lalu lintas yang tinggi. Kecelakaan yang terjadi pun tidak hanya mengalami luka-luka saja tetapi hingga kematian.

Data kecelakaan lalu lintas di Sidoarjo tiap bulannya dapat dikatakan relative tinggi. Data kecelakaan lalu lintas di Sidoarjo dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 1.1  
DATA JUMLAH KORBAN KECELAKAN DI SIDORAJO

No	Bulan	Jumlah Korban Kecelakaan
1.	Januari 2011	153
2.	Febuari 2011	136
3.	Maret 2011	140
4.	April 2011	93
5.	Mei 2011	136
6.	Juni 2011	129
7.	Juli 2011	114
8.	Agustus 2011	119
9.	September 2011	115
10.	Oktober 2011	154
11.	November 2011	127
12.	Desember 2011	106
	Jumlah	1.522

Sumber :Data Kantor Perwakilan Jasa Raharja Sidoarjo 2011

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat dilihat bahwa kecelakaan yang terjadi di Sidoarjo sebanyak 1.522 kasus dari Januari 2011 hingga Desember 2011. Hal tersebut merupakan tingkat kecelakaan tertinggi di area Jawa Timur (Sumber :Data Kantor Perwakilan Jasa Raharja Sidoarjo 2011). Pada tabel diatas tampak korban kecelakaan di kabupaten Sidoarjo per bulannya tidak kurang lebih dari 90 kejadian kecelakaan, Pada bulan Januari 2011 merupakan angka kecelakaan yang tertinggi karena pada bulan tersebut banyak yang merayakan tahun baru sehingga banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan di dalam perayaan tahun baru.

Jumlah kecelakaan yang relatif tinggi di Sidoarjo selayaknya masyarakat memiliki jaminan kecelakaan. Di mana Jaminan kecelakaan itu dapat berupa asuransi. Asuransi juga mempunyai berbagai macam mulai dari asuransi keselamatan swasta



hingga asuransi kecelakaan milik Negara. Dan didalam pelayanannya pemerintah memberikan asuransi santunan kepada korban kecelakaan.

PT. Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku ekonomi dalam perekonomian nasional negara Kesatuan Republik Indonesia yang mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu perwujudan dari pasal tersebut di atas adalah bahwa Negara melalui unit-unit usahanya yaitu BUMN melakukan kegiatan menghasilkan barang dan atau jasa serta mengolah sumber-sumber alam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas dengan disertai pengurusan dan pengawasan secara professional.

PT. Jasa Raharja sebagai instansi pemerintah sebagai asuransi masyarakat. melalui Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah membentuk Perusahaan Negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja (Persero). Tugas dan tanggungjawabnya adalah melakukan pemupukan dana melalui iuran dan sumbangan wajib untuk selanjutnya disalurkan kembali melalui santunan jasa raharja kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

Pengajuan santunan di PT. Jasa Raharja Sidoarjo data untuk santunan kematian maupun luka-luka dari tiap bulan pada Tahun 2012 relatif tidak ada penurunan. Dapat dilihat pada table berikut tentang pengajuan santunan di PT. Jasa Raharja Sidoarjo.

Tabel 1.2  
DATA PENGAJUAN SANTUNAN KANTOR PERWAKILAN JASA  
RAHARJA SIDOARJO

NO	BULAN	JUMLAH PENGAJUAN DANA SANTUNAN		
		MD	Luka-luka	Jumlah
1.	Januari 2011	38	104	142
2.	Febuari 2011	31	97	128
3.	Maret 2011	32	106	138
4.	April 2011	29	64	93
5.	Mei 2011	36	91	127
6.	Juni 2011	41	88	129
7.	Juli 2011	29	85	114
8.	Agustus 2011	27	80	107
9.	September 2011	29	80	109
10.	Oktober 2011	31	116	147
11.	November 2011	30	89	119
12.	Desember 2011	71	29	100
	JUMLAH	424	1029	1453

Sumber :Data Kantor Perwakilan Jasa Raharja Sidoarjo 2011

Menurut tabel diatas ini dapat dilihat bahwa proses pengajuan asuransi jasa raharja selama bulan Januari 2011 hingga Desember 2011 sebanyak 1453 kasus. Hal ini hampir sebanding dengan banyaknya kasus kecelakaan yang terjadi selama periode tersebut. Ini menandakan bahwa masyarakat telah memahami pentingnya asuransi kecelakaan sehingga proses pengajuan dana santunan asuransi berbanding lurus dengan jumlah kasus kecelakaan yang ada. Hal ini didasarkan karena semakin mahalnya biaya kesehatan dan menurunnya kondisi ekonomi masyarakat indonesia.

Dimana dalam pengajuan Santunan yang setiap bulannya meningkat dapat dilihat pada tabel di bawah ini bahwa terjadi perbedaan dalam pengajuan santunan dan penerima santunan seperti dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3  
DATA PENERIMA SANTUNAN  
KANTOR PERWAKILAN JASA RAHARJA SIDOARJO

No	Bulan	Jumlah Penerima Dana Santunan
1.	Januari 2011	58
2.	Febuari 2011	53
3.	Maret 2011	43
4.	April 2011	43
5.	Mei 2011	61
6.	Juni 2011	48
7.	Juli 2011	39
8.	Agustus 2011	47
9.	September 2011	47
10.	Oktober 2011	54
11.	November 2011	47
12.	Desember 2011	44
	Jumlah	584

Sumber :Data Kantor Perwakilan Jasa Raharja Sidoarjo 2011

Jika dilihat dari tabel diatas penerima dana santunan dari kantor perwakilan Jasa Raharja Sidoarjo sebanyak 584 orang sangat kecil jumlahnya jika dibanding dengan pemohon pengajuan asuransi sebanyak 1.453 pemohon. Dari data tersebut proses pengajuan yang disetujui untuk pencairan dana santuan hanya mencapai 40%. (Sumber :Data Kantor Perwakilan Jasa Raharja Sidoarjo).

Menurut Tugas pokok PT. Jasa Raharja (Persero) adalah menghimpun dan memupuk dana masyarakat melalaui iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang berwujud santunan jasa raharja, terhadap korban kecelakaan lalu lintas. PT. Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan kegiatannya berdasar atas Iuran wajib yang dijamin oleh Undang-

undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas. harusnya yang dapat semuanya dengan ketentuan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sedangkan kenyataannya 40% korban yang berhak atas santunan. Namun demikian jaminan tersebut belumlah cukup memberikan jaminan perlindungan bagi korban kecelakaan untuk mengurangi beban penderitaan korban dan keluarganya.

Sidoarjo : Dalam pelaksanaan pemberian Santunan korban kecelakaan dilapangan tidak demikian, terkait pelayanan masih saja oknum petugas jasa raharja perwakilan sidoarjo mempersulit masyarakat saat pengurusan surat-surat sebagai persyaratan masyarakat mendapat santunan tersebut. Dalam pengurusannya masyarakat bisa sampai lima kalimendatangi kantor perwakilan jasa raharja tersebut bahkan ada yang sampai satu bulan.

Hal ini yang dialami oleh Yepi (21) warga desa tomproasri RT.08/RW.03 kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. yang mengalami kecelakaan pada tanggal 21 januari 2012 di jalan raya Beji – Pasuruan. Pada saat kecelakaan dia sedang berangkat kerja, kemudian dia dilarikan ke Rumah Sakit Masyitoh Bangil dan di rawat disana.

(Sumber: Infosidoarjo.com , di akses tanggal 04 maret 2012)

PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelaksanaannya yang sangat kurang di mana didalam pelayanannya sangat berbelit-belit sehingga memerlukan waktu yang lama. Dimana pada gambar tabel 1.2 dan tabel 1.3 antara korban yang mengklaim sangat berbeda jauh dengan korban yang menerima dana santunan. Dialam tepat pelayanan santunan pada saat korban atau ahli waris pada saat mengklaim dana santunan kurang lebih dana santunan akan keluar 7 hari dari awal proses awal pengajuan sampai dengan penyerahan santunan. Hal Ini dapat disebabkan didalam pelaksanaan kepengurusan prosedur yang kurang pada saat mengklaim. Atau juga dapat

disebabkan oleh oknumnya yang berbelit-belit didalam kepengurusan dana santunan kepada korban atau ahli waris.

Menurut Mazmanian dan Sabatiar dalam Wahab (2005 : 65), menjelaskan makna implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadminstrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Pelaksanaan di dalam pemberian dana santunan sudah tepat dengan bentuk-bentuk reformasi birokrasi yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja. Dan asuransi ini sebagai bentuk pelayanan pemerintah kepada seluruh masyarakat Indonesia di dalam menghimpun dan mengelola dana masyarakat sebagai penunjang pembiayaan pebangunan nasional, dimana Jasa Raharja sebagai salah satu Agent Of Development. Dalam pemberian dana santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas telah dilindungi dalam undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 yang diperbaharui Peraturan Menteri Keuangan RI No. 36/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Menteri Keuangan Republik Indonesia.selang lama. Sehingga dalam pelaksanaan tepat pelayanan santunan dapat diberikan sesuai ketentuan yang ada dimana terdapat bentuk-bentuk Reformasi Birokrasi didalam pemberian dana Santunan di Jasa Raharja. Sehingga masyarakat yang mengalami kecelakaan didalam persyaratan

untuk mendapatkan pembayaran dana santunan lebih sederhana dan tidak berbelit-belit, dan dapat memudahkan korban atau ahli waris di dalam memperoleh dana santunan di kantor Jasa Raharja.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “IMPLEMENTASI TEPAT PELAYANAN SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DI KANTOR JASA RAHARJA SIDOARJO”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Atas dasar latar belakang diatas, maka penelitian ini mempunyai perumusan masalah Bagaimana Implementasi tepat pelayanan santunan kepada korban kecelakaan jalan di kantor Jasa Raharja Sidoarjo ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tepat pelayanan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi tambahan bahan kajian yang berhubungan dengan pelayanan publik dan manfaat praktis terutama sebagai bahan pertimbangan instansi tempat penelitian secara spesifik di uraikan sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti:

Berguna untuk menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang pelayanan publik khususnya Implementasi Tepat Pelayanan pada organisasi publik yang berstatus Badan Usaha Milik Negara, Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan teori yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang terjadi sebenarnya di lapangan serta merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1), juga bentuk pengaplikasian dari salah satu bentuk tri dharma Mahasiswa yaitu mahasiswa penelitian.

2. Bagi Kantor Jasa Raharja Sidoarjo:

Sebagai bahan informasi tentang tingkat pelaksanaan pelayanan santunan dan masukan bagi Kantor Perwakilan Jasa Raharja Sidoarjo, sebagai peningkatan tepat pelayanan santunan di kantor jasa raharja, selain itu bentuk hubungan antara masyarakat dengan instansi pemerintah.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur:

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian yang berhubungan dengan administrasi badan usaha milik negara dan manajemen pelayanan publik dimasa mendatang, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara